

Von vorhandenen Systemen zum kompletten ITSM-Leitstand

Referenzstory der Universitätsmedizin Rostock

Die Universitätsmedizin Rostock (UMR) ist der Maximalversorger in der Region Rostock und die größte medizinische Einrichtung des Landes Mecklenburg-Vorpommern. Eng vernetzt mit regionalen, überregionalen und globalen Partnern und Zuweisern steht die UMR mit moderner Spitzenmedizin und neuesten Behandlungsmethoden den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten zur Verfügung.

Die UMR ist im Bereich der Patientenversorgung in 36 Kliniken, sieben Zentren, 27 Instituten und acht Medizinischen Versorgungszentren (MVZ) mit mehr als 30 Arztpraxen gegliedert. Ausgestattet mit 1085 Planbetten im stationären Sektor, 137 tagesklinischen Betten und mit Patientenversorgung in Polikliniken, Ambulanzen und den Medizinischen Versorgungszentren wurden zuletzt jährlich steigende Fallzahlen sowohl in der stationären, als auch in der ambulanten Patientenversorgung erreicht.

Als zentrale IT-Einrichtung der Universitätsmedizin Rostock erbringt der Geschäftsbereich IT auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie Dienstleistungen für die Kliniken, Institute und Verwaltung.

Der auslaufende Herstellersupport führt zur notwendigen Umorientierung

Der Geschäftsbereich IT stand vor folgender Herausforderung: Das vorhandene, nur für den Schwerpunkt Incidentmanagement ausgelegte System sollte aufgrund des fehlenden und ausgelaufenen Herstellersupports, der nachlassenden Performance sowie weiterer ITIL-basierter Anforderungen ersetzt werden. Zusätzlich war die vorhandene CMDB-Anbindung als problematisch einzustufen.

Im anschließenden Entscheidungsprozess bestand die Auswahl zwischen dem Aufbau eines komplett neuen Tools als Basis für ein IT Service Management (ITSM) und der Weiterentwicklung des vorhandenen Systems auf Basis von Prozessen. Letzteres sollte zudem zur Erlangung des Supportzustands führen. Aufgrund des massiven Zeitaufwands, finanzieller Rahmenbedingungen und Funktionalitäten wurde sich für die Weiterentwicklungsstrategie mit der monitos ITSM-Suite geeinigt. Ziel des Projektes war es nicht nur, die Software zu aktualisieren und die Performance spürbar anzupassen, sondern auch die IT-Prozesse neu auszurichten: Neben dem Anforderungs- und Projektmanagement gehörten dazu u.a. auch Prozesse des Problemmanagements, die verschlankt und optimiert sowie

zukünftig dokumentiert werden sollten. Eine entscheidende Rolle innerhalb des ITSM by FREICON spielte die Einführung teilautomatisierter Funktionalitäten und Datenpflege. Zusätzlich wurde die Optimierung der CMDB fokussiert, die in allen Bereichen der IT genutzt werden soll, die Datenbasis für jegliches IT SW-/HW-Inventar darstellt und als Bindeglied zwischen den verschiedenen IT-Verwaltungs- und Monitoringsystemen fungiert. Die nächsten Schritte beinhalten die Buchung von Aufwänden innerhalb des Projekt- und Auftragsmanagementprozesses, welche ein aufwandbezogenes internes Reporting über Projekte und IT-Change / Aufträge ermöglicht. Insgesamt stellt das ITSM für den Geschäftsbereich IT nicht nur ein Tool dar. Als Integrationsplattform schafft es die Möglichkeit, verschiedene IT-Services aufzubauen und somit transparent nachzuverfolgen.

Das gesamte Projekt kann als Prozess- und Reorganisationsprojekt gesehen werden, da nicht nur Standard ITIL-Prozesse etabliert und weiterentwickelt wurden, sondern darüber hinaus auch weitere Standards wie IT Services und Business Services in OTOBO und dem monitos "Monitoring" eingeführt sowie die Aufgaben der operativen Betriebsüberwachung bezogen auf die Infrastruktur und Applikationen (monitos End-2-End-Applikation-Monitoring) abgebildet wurden.

Somit hat sich das damals als Incidentmanagement genutzte Tool zu einer zentralen IT-Management Plattform weiterentwickelt, in der alle nötigen und an die Bedürfnisse der UMR-IT angepassten Standard ITIL-Prozesse operativ abgebildet werden. Mit der monitos ITSM-Suite gibt es für alle Mitarbeiter des Geschäftsbereichs IT feste Prozesse, die über die Plattform gesteuert, überwacht und dokumentiert werden.

Von besonderer Relevanz war eine möglichst geringe Abweichung vom ITIL-Standard, als auch von den Standards in der Software. Eine Balance zwischen den notwendigen Anpassungen und der Flexibilität einer Eigenentwicklung mit „Boardmitteln“ der Software sollte gefunden werden. Die monitos ITSM-Integrationsplattform erwies sich mit ihrem Ansatz der



RZ-Automatisierung als besonders intuitiv zu bedienen und mit der Public-REST-API in besonderem Maße anpassungsfähig.

Mehr Transparenz schaffen

Das Projektziel war neben der Prozessautomatisierung innerhalb des Geschäftsbereichs IT auch der ständige Abgleich mit der IT-Organisation, sodass jeder beteiligte Mitarbeiter über den aktuellen Prozess und anstehende Entscheidungen informiert sowie die Dokumentation aller Aktivitäten sichergestellt wird. Die Universitätsmedizin Rostock ist als Krankenhaus und damit als Teil der kritischen Infrastruktur dazu verpflichtet, sämtliche IT-Aktivitäten nachhaltig zu dokumentieren. Mit dem jetzt vorgenommenen Customizing der monitos Lösung und der Prozesse kann dies gewährleistet werden. Durch den hohen Automatisierungsgrad und der Optimierung der Prozesse werden die Arbeitslast der Mitarbeiter spürbar verringert sowie Unsicherheiten in der Prozessdurchführung beseitigt. Jeder Kollege weiß nun, was er wann zu welchem Prozess beisteuern muss.

Prozesse werden nun gelebt

Die Weiterentwicklung des Themas monitos "Monitoring" und aller dazugehörigen Prozesse ist eines der zentralen Ziele für die Zukunft. In einem sogenannten Leitstand soll die Anwenderhotline mit dem First Level Support und der Betriebsüberwachung zusammengeführt werden, um insbesondere

- proaktiv Probleme zu erkennen und zu informieren,
- die Hotline bei der täglichen Incident-Bearbeitung auf eine bessere Datenbasis zu stellen,

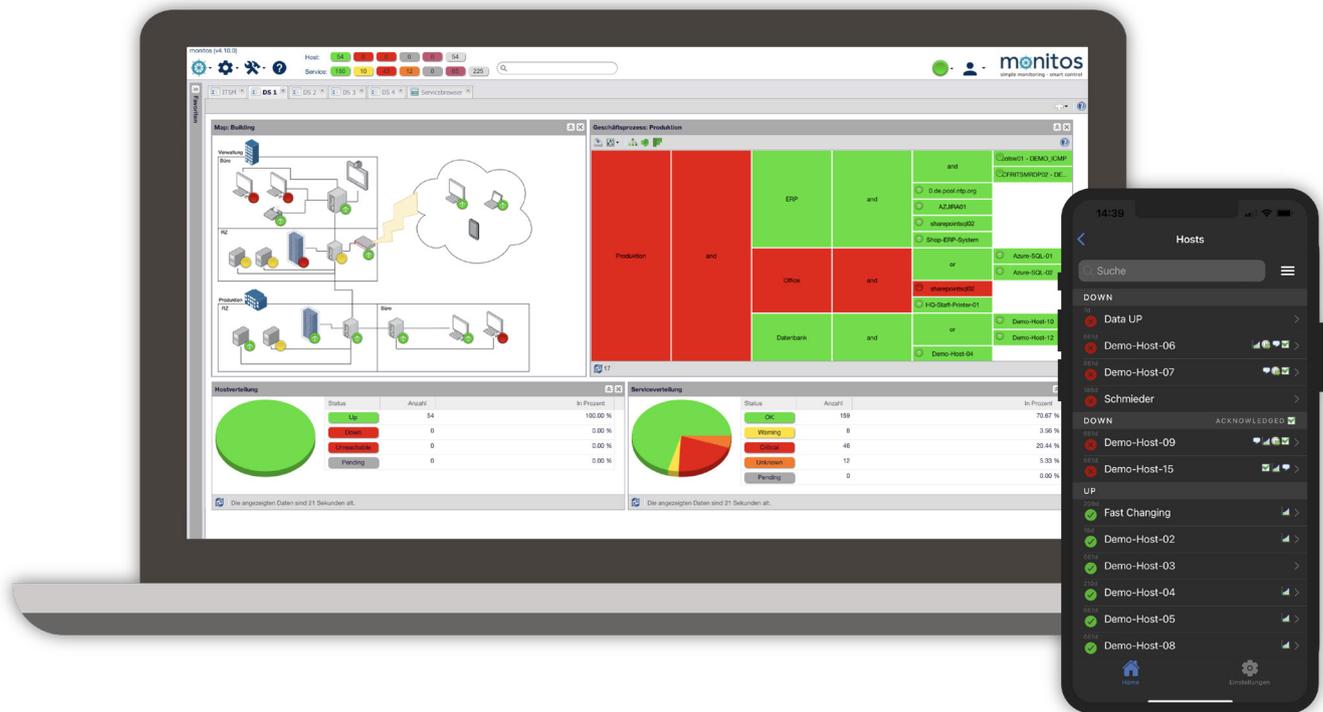
- im Hinblick auf die Koordination von Großstörungen eine Organisationseinheit zu etablieren,
- bei der sämtliche Informationen zusammenlaufen
- bei der die Informationsweitergabe getrennt von der Störungsbeseitigung erfolgt und
- die auszuführenden Aktivitäten aufeinander abgestimmt werden.

Die monitos ITSM-Suite für KRITISCHE Infrastrukturen

Die richtige ITSM-Strategie ist ein wesentlicher Bestandteil, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen und eine erfolgreiche Digitalisierung durchzuführen. Probleme sollen nicht nur schnell behoben werden, sondern durch die geeignete Technologie auch vorhersehbar sein. Dabei ist es unerlässlich, dass der IT-Betrieb und die IT-Security sehr eng zusammenarbeiten, um ein starkes ITSM zu ermöglichen. Mit dem Ansatz der FREICON RZ-Automatisierung tragen wir schon heute Sorge dafür, dass ein starkes ITSM in KRITISchen Infrastrukturen auch bezahlbar ist und bleibt.

Smarte Ziele führen zum Erfolg!

Haben Sie seit Jahren Ihre bewährten ITSM-Tools im Einsatz? Viele beantworten diese Frage mit einem „Ja“. Ist es aber nicht besser, regelmäßig die bewährten Tools auf den Prüfstand zu stellen und über den Tellerrand zu schauen? In jedem Fall muss man die Frage stellen, ob die im Einsatz befindlichen Lösungen wirklich alle Anforderungen abdecken und ob die Weiterentwicklung des Unternehmens dabei Berücksichtigung findet. Nutzen Sie die on premise Lösung monitos der FREICON und behalten die Administration in den eigenen Händen!



Mit unserer monitos ITSM-Suite liefern wir eine Universallösung!

Mit dem Einsatz der monitos ITSM-Suite wurde bei der Universitätsmedizin Rostock der 1. Schritt unternommen eine RZ-Automatisierung vorzunehmen. Prozesse die bisher mühselig und manuell durchgeführt wurden, werden jetzt durch den Automatisierungsansatz ad acta gelegt. Durch eine monitos Auto-Discovery erfolgt die Aufnahme aller in der IT-Infrastruktur eingesetzten Geräte und Applikationen.

Diese werden ITIL-konform in die IT-Dokumentationslösung i-doit pro überführt, die somit eine der tragenden Säulen der monitos ITSM-Suite bildet. Weitere Bestandteile sind das OTOBO Ticket-System sowie das monitos Monitoring, über die die ITSM-Prozesse abgebildet werden.

In klassisch aufgebauten ITSM und IT-Management-Umgebungen gibt es eine manuell befüllte und gepflegte CMDB, die mit einer Ticket-Verwaltung gekoppelt ist und separat zu verwaltende Lösungen für das Monitoring sowie die virtuelle Umgebung. Dies erzeugt einen hohen Pflegeaufwand und hält die IT-Mitarbeiter von den wirklich wichtigen Aufgaben ab.

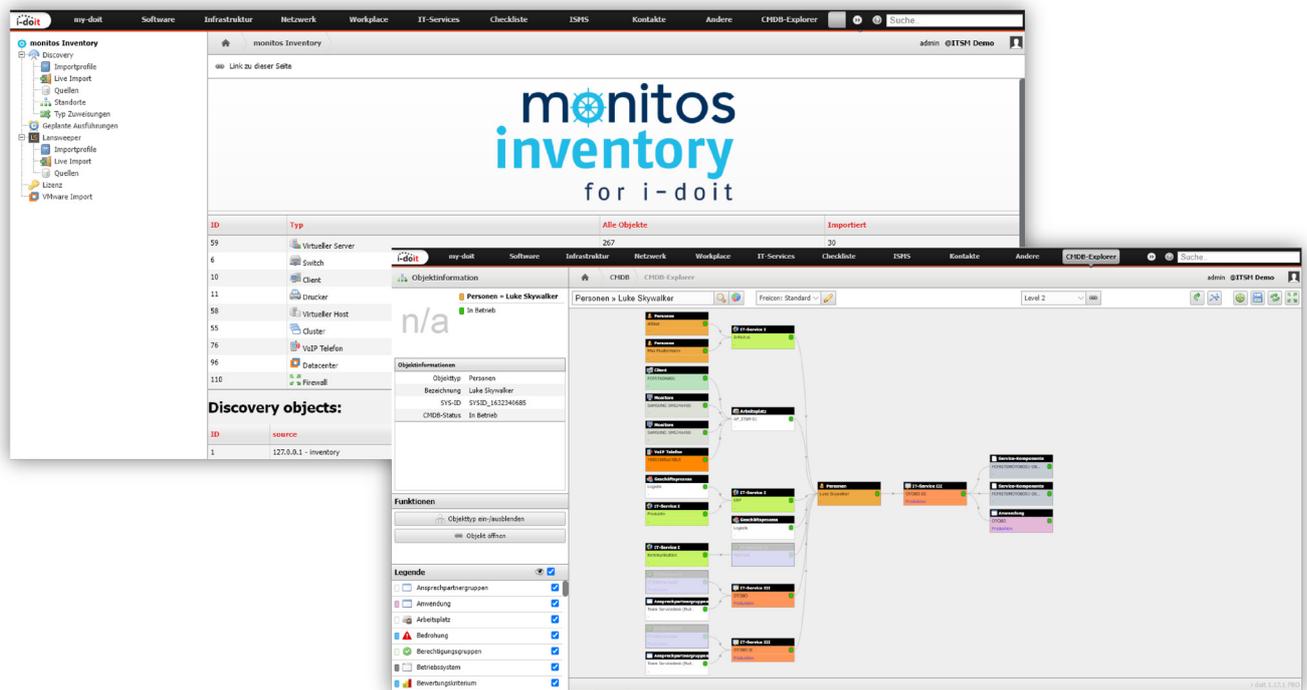
Die monitos Automatisierung befreit sie von diesem Leid, da viel IT-Inventar durch das Inventarisierungsmodul sowie die VMware-Integration automatisiert in die CMDB und die darin definierten Service- und Anwendungsstrukturen importiert wird, auf welche sowohl im Ticketsystem als auch der Monitoring-Lösung zugegriffen werden kann. Dadurch gibt es für die zu verwaltenden IT-Objekte in allen beteiligten Systemen eine einheitliche Struktur und Verwaltung, die nur an einer Stelle konfiguriert werden muss.

Darüber hinaus werden alle Änderungen durch monitos automatisiert in

ein Logbuch geschrieben, womit Anpassungen zu jeder Zeit reversionssicher und nachvollziehbar dokumentiert werden. In monitos sind alle, für ein starkes ITSM benötigten Lösungen nahtlos integriert und bilden somit die zentrale Plattform zur Abbildung der IT-Prozesse.

Nutzen Sie mit der monitos ITSM-Suite den einzig richtigen Weg

Viele Tools und Unternehmen wählen oft den falschen Ansatz. Aus unserer Sicht ist nicht das Monitoring das zentrale System, sondern die CMDB, in der auch buchhalterische Inhalte, wie Verträge, Garantiezeiträume, aber auch Wiederanlaufpläne etc. erfasst werden. Diese Informationen sind elementar, wenn Sie nur an die Erstellung eines IT-Notfallhandbuches denken. Dass diese Informationen für eine Zertifizierung nach BSI-IT-Grundschutz, ISO 27001 ff. oder auch TISAX zwingend erforderlich sind, muss an dieser Stelle nicht weiter erwähnt werden.



Konfigurieren Sie innerhalb der CMDB die zu überwachenden Objekte und stellen Sie weiteren Systemen, wie dem Schwachstellen-Scanner von Greenbone, diese Informationen zur Verfügung, um die Geräte zum einen ins Monitoring zu übernehmen und zum anderen die in der Discovery gefundenen Geräte einem Schwachstellen-Scan zu unterziehen. Ebenso werden die IT-Services in der CMDB erfasst, um diese Informationen für das Abbilden von Geschäftsprozessen und somit der Überwachung von IT-Services im Monitoring zu übernehmen. Bedarfsweise werden Arbeitsprozesse wie Service Asset & Configuration-Management, Knowledge-Management und Change-Management ITIL-konform unterstützt. Bilden Sie einfache oder auch komplexere Prozesse in OTOBO ab und profitieren Sie von den bereits vorhandenen FREICON OTOBO OPM-Paketen.

Nicht automatisieren, um zu rationalisieren! Identifizieren Sie das Potential.

Die monitos ITSM-Suite, eine historisch gewachsene Lösung, die durch unsere Kunden zu dem wurde, was sie ist. Die Arbeit in der IT-Abteilung wird durch unsere Lösung nicht weniger, sondern effektiver organisiert! Standardisieren, optimieren und automatisieren Sie Prozesse und fördern Sie so Transparenz. Ganzheitlich denken – keine Insellösungen!

Wer doch nach ITIL v4 arbeiten möchte: Seien Sie mit dem monitos ITSM-Suite Ansatz, der Service Value Stream, ein Teil der Service Value Chain! "Wer einmal den falschen Weg eingeschlagen hat, für den ist jeder Fortschritt ein Rückschritt." Nutzen Sie unseren Ansatz der RZ-Automatisierung und holen sich den ultimativen Wettbewerbsvorteil ins Haus!

Fordern Sie unsere ITSM Experten powered by **FREICON monitos.de**



Ihr Ansprechpartner
Thomas Kostmann
Vertriebsleiter ITSM
TKostmann@freicon.de
+49 44 1 20 5 72 30 5